



The smart city case: How to involve its different stakeholders

Carlota Corrêa Guedes

Dissertation written under the supervision of
Laure Leglise

Dissertation submitted in partial fulfilment of
requirements for the MSc in International Business
Administration, at the Universidade Católica
Portuguesa, June 2016.

Abstract

Title: The smart city case: how to involve its different stakeholders

Author: Carlota Corrêa Guedes

This paper's research is based on the development of a smart city strategy focusing on how the different stakeholders within a smart city context can be involved and integrated in the development process, in a way that creates value for them.

The case study used describes the collaborative project developed between two different organizations, a municipality itself and an external advisory organization, whose services were contracted by the first.

The results derived from this research showed that it is important to classify stakeholders in distinct groups, as they have different levels of knowledge and of interest, ultimately having distinct needs and expectations in terms of smart city initiatives. This allows a more structured and targeted approach for involving each group, as the study also provided different tools and mechanisms that can be used to involve and promote collaboration amongst the different stakeholder groups. In terms of how to create stakeholder value through this involvement, the results outline some essential measures that should be adopted by organizations, such as building relationships, aligning needs and expectations, and creating products that will directly benefit and improve their quality of life.

These findings will contribute to future smart city development strategies, providing city officials and organizations, insights and tools to understand how they can involve stakeholders in the management process in a way that adds real value to both sides.

Resumo

Título: O caso smart city: como envolver os diferentes stakeholders

Autor: Carlota Corrêa Guedes

A investigação realizada baseia-se no desenvolvimento de uma estratégia de smart city focando-se em como uma organização pode envolver e integrar, no processo de desenvolvimento da mesma, os diferentes stakeholders, de modo a acrescentar-lhes valor.

O caso de estudo utilizado relata o projeto de colaboração desenvolvido entre duas organizações distintas, um município e uma empresa de consultoria externa, contratada a serviço da primeira.

Os resultados obtidos mostraram que é importante classificar os variados stakeholders em grupos distintos. Sendo que estes têm níveis de conhecimento e de interesse bastante dispersos, as suas necessidades e expectativas, em termos de iniciativas smart cities, serão também diferentes. Tal, permite uma abordagem de envolvimento com cada grupo, mais estruturada e direcionada, através de diversas ferramentas e mecanismos que podem ser utilizados para envolver os stakeholders e promover a colaboração entre os mesmos.

Em termos de como criar valor para os stakeholders, através deste envolvimento, os resultados evidenciam algumas medidas essenciais a serem tomadas pelas organizações, como a construção de relações, o alinhamento de objetivos e expectativas, e a criação de produtos que irão diretamente beneficiar e melhorar a qualidade de vida dos mesmos.

Estes resultados irão contribuir para o desenvolvimento futuro de estratégias de smart city, providenciando a organizações e a dirigentes públicos, conhecimento e ferramentas para os ajudar a envolver os stakeholders nos seus processos de gestão, de modo a que seja acrescentado valor a ambos os lados.